

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA *PEST CONTROL* (STUDI KASUS PADA PT MULTITECH JAKARTA)

Eny Retnoningrum

Akademi Sekretari Budi Luhur
eni.retnoningrum@budiluhur.ac.id

Abstract

This study aims to determine the effect of the dimensions of service quality, price, and trust on customer loyalty PT Multitech Jakarta and to discover the effect of each variable. The research method was used descriptive modeling and asosiatif analyze. The technique research sample were used saturated sampling, this was concerned collecting all the data through the sample population. The technique is commonly used with relatively small sample population less than 100 person or applied to generalize the minor of errors. The determination of coefficient calculation was shown the value of R²: 0.609 or 60.9% from the respondent. It had been indicated as significantly satisfy. The conclusion of the research was shown the correlation between service, price, and trustees to the loyalty of customer in PT Multitech Jakarta.

Keywords: service quality, trust, customer loyalty

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan, harga, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan PT Multitech Jakarta dan juga untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel. Metode penelitian menggunakan model deskriptif dan asosiasif, menggunakan SPSS. Penelitian ini menggunakan teknik *sampling* dalam bentuk teknik *sampling jenuh* (sensus) adalah teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan ketika ukuran populasi relatif kecil, kurang dari 100 orang atau penelitian untuk membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. sensus sampel lain jangka jenuh, di mana semua anggota populasi sampel. Dari hasil koefisien perhitungan determinasi (R²) menunjukkan nilai R² = 0,609, atau 60,9% dari responden dapat dilihat nilai respon menunjukkan bahwa itu signifikan atau memuaskan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hasil tes menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan, harga, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan PT Multitech Jakarta.

Kata kunci: kualitas layanan, kepercayaan, loyalitas pelanggan